

指定管理者総合評価シート

様式 4

施設名	さくらの山		
指定管理者	さくらの山管理企業組合		
指定期間	平成 30 年 4 月 1 日	～ 令和 3 年 3 月 31 日	2 年目
施設所管課	シティプロモーション 部	観光プロモーション 課	

評価項目	評価基準	自己評価	所管課評価	
I 実施体制に関する評価	施設管理	協定書等に従い、開館日や開館時間等を遵守しているか	A	A
	人員体制	仕様書等に従った人員(人数、有資格者)を配置しているか	A	A
		スタッフのシフトは適正であるか	A	A
		事業計画書に則した内容・頻度で教育・研修を実施したか	A	A
	利用料金	利用者からの料金徴収や現金管理等が適切に実施されているか	A	A
	外部委託	外部委託の内容は、事前に市の承認を受けており、適切か	A	A
		外部委託事業者に対して協定書等を遵守させているか	A	A
	記録管理	業務日誌等を適切に作成・保管しているか	A	A
		点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか	A	A
	報告書提出	協定書等で定められた事業計画書・報告書等は提出しているか	A	B
	連絡調整	市や関係団体等との連絡調整を適切に行っているか	A	A
	危機管理	危機管理に関するマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行っているか	A	A
		避難経路は適切に確保されているか	A	A
		事故、災害等の緊急時の連絡体制が確立されているか	A	A
	個人情報保護	個人情報等の管理は適切か	A	A
		個人情報保護に関する規程が整備されているか	A	A
		情報漏えいを防止する仕組みや対応策が構築されているか	A	A
	情報公開	情報公開に関する規程が整備されているか	A	A
		協定書等に従い、情報を適切に管理しているか	A	A
その他		—	—	
【総括 I】	実施体制の履行状況に関する評価(標準 19 項目・本施設 19 項目)	A		
指定管理者の自己評価	実施体制については、おおむね良好に進めている。			
施設所管課の評価	報告書の提出について、上半期は適切に提出されたが、下半期は提出期限に間に合わなかった。 なお、台風被害によるフェンス破損や倒木等への応急処置は、迅速かつ適切であった。			

評価項目	評価基準	自己評価	所管課評価	
II サービスの内容や水準に関する	利用者対応	施設の予約や利用等が、公平かつ適切に実施されているか	A	A
		言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切であるか	A	A
	利用案内	ホームページは計画どおりに運用されているか	A	B
		利用方法をわかりやすく説明できる仕組みが構築されているか	A	A
	利用状況	施設の利用者数や稼働率は適正であるか	A	A
		利用促進に向け、積極的に取り組んでいるか	A	A
	事業の実施	事業計画書に則し、指定事業を実施しているか	A	A
		施設の目的に沿って、自主事業を実施しているか	A	A
		各事業の参加者数は、計画どおりであるか	A	A
	参加促進への取組を積極的に実施しているか	A	A	
	環境への配慮	省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされているか	A	A
	苦情等の対応	苦情や要望等に対して迅速かつ適切に対応しているか	A	A
	利用者への調査	利用者満足度調査を実施し、その結果は妥当であるか	A	A
		利用者からの意見や要望等について、可能なものは反映させているか	A	A
	維持管理	施設、設備の保守管理(点検・修繕)、定期清掃を計画的に実施しているか	A	A
		日常の清掃、保安、警備は適切に実施しているか	A	A
		備品台帳により記録が適切に保管されているか	A	A
		市と指定管理者の備品が明確に区別されているか	A	A
	必要な修繕を適切に行い、市に報告しているか	A	A	
その他		—	—	
【総括 II】	サービス等の内容や水準に関する評価(標準 19 項目・本施設 19 項目)	A		

指定管理者総合評価シート

様式 4

Ⅱ 評価	指定管理者の自己評価	利用促進のため、足りない部分の仕入れを行い常に店内に商品が偏ることないようにした。定期的にパートを含めたミーティングを行い、報連相の徹底を行なっている。ホームページは改善、更に動画コンテンツについての話し合いをしている段階である。
	施設所管課の評価	館内は常に清潔に保たれ、品数も豊富で、顧客満足度が高く保たれている。一方、HPについては、非常に見づらく、情報が探しづらいため、他の道の駅等のHPを参考に、早急に改善されたい。

評価項目	評価基準	自己評価	所管課評価	
Ⅲ 収支等に関する評価	経理事務	指定管理に関する経費と団体の経費を区別して、適正に管理しているか	A	A
		専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理処理を行っているか	A	A
		料金徴収、減免、還付の手続は適切に処理していたか	A	A
	予算執行	収支計画書に則し、適正に予算を執行しているか	A	A
		収支計画と事業計画の整合はとれていたか	A	A
	経費節減 その他	経費削減に向けた取組を積極的に実施し、その効果が上がったか	A	A
【総括 Ⅲ】	収支等に関する評価(標準 6 項目・本施設 6 項目)	A		
指定管理者の自己評価	経費削減とエコを考え努力している。			
施設所管課の評価	消耗品費や委託料は支出が抑えられ、努力が認められるが、人件費が予算を大幅に超えている。適切な人員管理を望む。			

評価項目	評価基準/目標は達成されたか	数値目標	自己評価	所管課評価	
Ⅳ 目標管理に関する評価	目標①	成田市さくらの山来園者数	660,000人	A	B
	目標②	観光物産館レジ通過客数	175,000人	A	B
	目標③	観光物産館利用料	7,123,000円	A	B
	【総括 Ⅳ】	目標管理に関する評価(標準 3 項目・本施設 3 項目)	B		
指定管理者の自己評価	様々な自主事業や経費削減を心がけ、収支の改善に取り組んでいる。また、市内特産品を使用した商品の販売や生産者とのイベントと、空の駅ならではの航空イベントなどの企画検討を行った。				
施設所管課の評価	不可抗力ではあるが、秋の台風に伴う停電や、繁忙期であるサクラの開花時期にコロナウイルス感染症拡大防止対策として外出自粛を要請したことで、数値目標を達成できなかった。次年度は、閑散期における来場者増加の取組も努力されたい。				

Ⅴ	【総合評価】	I～Ⅳの総括による総合評価	B
---	--------	---------------	---

Ⅵ 特記事項	特に評価される点	毎日の園内巡回により、敷地内はごみ・吸い殻等がなく、適切に管理されている。また、利用者の要望や苦情を運営に活かし、顧客満足度は高い。
	改善が望まれる点	トイレの利用や航空写真の撮影だけの利用者が多くても、館内を素通りせずに少額の品を1つでも購入してもらえよう、店内の装飾及び商品の陳列方法並びに魅力的な商品開発を望む。